

BAB I PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Sumber daya manusia memainkan peranan penting dalam keberlangsungan suatu organisasi, dimana suksesnya sebuah organisasi tergantung dari kualitas sumberdaya manusia atau pekerja yang dimiliki. Tuntutan akan kualitas pekerjaan yang tinggi seiring dengan perkembangan zaman dan kebutuhan para pemangku kepentingan, kondisi ini tentu saja membuat pekerja dituntut untuk selalu meningkatkan daya saing, kreatifitas dan produktifitas mereka. Tingginya tuntutan pekerjaan seringkali menciptakan suatu kondisi stress dalam diri pekerja. Stress merupakan kondisi dinamik yang didalamnya individu menghadapi peluang, kendala, atau tuntutan yang terkait dengan apa yang sangat diinginkannya dan hasilnya dipersepsikan sebagai sesuatu yang tidak pasti tetapi penting (Robbins, 2008). Banyak faktor yang bisa menjadi pemicu stress, seperti terjadinya konflik antar sesama pekerja yang dikarenakan perbedaan prinsip dan cara kerja, tingginya beban kerja dan volume pekerjaan yang harus di selesaikan, yang kadang tidak sesuai dengan kemampuan pekerja itu sendiri. Hingga ketidakjelasan peran dimana seorang pekerja merasa pekerjaan yang dijalani tidak sesuai ekspektasi yang di harapkan

Stress tidak selalu buruk, stress dapat merupakan peluang bila stress tersebut menawarkan potensi capaian yang memuaskan (Meglino, 1977; Saether, 2011). Reaksi para pekerja terhadap stress tidak selalu bersifat negatif (*distress*), tetapi dapat juga positif (*eustress*). Hal ini tergantung pada persepsi individu, interpretasi, reaksi terhadap tekanan dan pemicu stress, serta bagaimana mereka dapat mengelola sensor mereka untuk mengubah kekurangan menjadi tantangan untuk meningkatkan kinerja (Al-Khasawneh and Futa, 2013). Stress akan bersifat akumulatif aditif sehingga pemicu stress akan meningkatkan level stress seseorang dalam jangka waktu panjang yang memberikan dampak yang tidak baik terhadap kinerja pekerja. Hal ini ditandai dengan kelelahan fisik, emosi, mental, kehilangan semangat hidup dan kepercayaan diri, yang kadang berujung keinginan untuk berhenti dari pekerjaan. Hal ini tentu saja akan memberikan dampak pada hasil kinerja yang tidak sesuai dengan harapan sehingga membuat kerugian terhadap organisasi tempatnya bekerja.

Hal serupa juga berlaku kepada diri seorang auditor, dimana dan tentu saja seorang auditor juga menjadi pemain kunci dan memegang peranan penting dalam KAP tempat mereka bekerja. Kualitas sebuah KAP akan ditentukan oleh kualitas sumber daya auditor yang dimiliki oleh KAP tersebut. Namun bertindak sebagai pihak yang memegang peranan penting dalam suatu organisasi tidak jarang menciptakan stress dalam diri auditor itu sendiri. Dimana dalam melakukan pekerjaannya auditor seringkali terperangkap dalam tekanan peran oleh pekerjaan yang mereka jalani, terlebih lagi karena posisi seorang auditor yang dalam melakukan pekerjaannya seringkali melakukan *boundary spanning activities*. *Boundary spanning activities* adalah situasi dimana auditor harus berkomunikasi dengan banyak pihak yang tentu saja memiliki harapan dan kepentingan yang berbeda. Individu yang berada dalam *boundary spanning activities* sangat berpotensi mengalami tekanan peran (*role stress*), hal ini dikarenakan individu tersebut harus berinteraksi dengan banyak orang baik didalam maupun diluar organisasi, dengan bermacam-macam keinginan dan harapan (Goolsby, 1992 dalam Fisher, 2001). Tidak hanya itu, staf akuntan (auditor junior) mengalami tingkat stress dan ketegangan yang lebih tinggi daripada manajer atau partner. Walaupun tidak dijelaskan secara eksplisit, stress dan ketegangan bisa mempengaruhi tingkat kepuasan kerja mereka Gaertner & Ruhe (1981).

Stress yang dialami auditor seringkali membuat mereka merasa kurang dibutuhkan, kurang berpartisipasi dalam pengambilan keputusan, ketidakjelasan peran mereka dalam organisasi, ketidakpastian akan masa depan dan rasa bosan. Tekanan peran dalam pekerjaan (*role stress*) menunjukkan seberapa luas ekspektasi serangkaian peran anggota organisasi menghadapi situasi yang mengandung tiga dimensi, yaitu ketidakjelasan peran (*ambiguous*), ketidaksesuaian peran sehingga antar peran bertentangan satu dengan lainnya (*conflict*) dan beratnya tekanan dalam pekerjaan (*overload*) (Woelf & Snoek, 1962). Hal ini juga di ungkapkan oleh Fogarty et al.(2000) dimana stress kerja muncul dikarenakan beberapa pemicu, yaitu konflik peran (*role conflict*), ambiguitas peran (*role ambiguity*), dan kelebihan beban kerja (*role overload*). *Role conflict* muncul sebagai kejadian yang simultan dari dua tekanan atau lebih, seperti ketaatan pada suatu hal akan memunculkan dilema karena sulit untuk mentaati yang lainnya Woelf & Snoek (1962). *Role ambiguity* akan muncul jika tidak ada informasi memadai yang diperlukan untuk menjalankan suatu peran dengan cara yang memuaskan (Kahn, dkk., 1964). *Role overload* terjadi ketika seorang karyawan memiliki terlalu banyak pekerjaan yang

harus dilakukan namun tidak sesuai dengan waktu yang tersedia dan kemampuan yang dimiliki (Schick, Gordon & Haka 1990).

Role stressor yang dialami oleh seorang auditor dalam akumulasi waktu yang lama akan memunculkan kondisi yang disebut *burnout*, kondisi ini akan memperburuk kondisi fisiologis dan berujung pada penurunan kinerja auditor itu sendiri. *Burnout* pertama kali dikenalkan oleh Freudenberger (1974), yang merupakan representasi dari sindrom stres secara psikologis, yang menunjukkan respon negatif sebagai hasil dari tekanan-tekanan pekerjaan. Penelitian lainnya menyebutkan *burnout* merupakan sindrom psikologis dari kelelahan emosional, depersonalisasi, dan penurunan prestasi kerja, yang muncul di antara individu-individu yang bekerja dengan orang lain (Murtiastri dan Ghozali, 2006). Hal yang sama juga diungkapkan peneliti lainnya yang menyebutkan bahwa *burnout* merupakan representasi dari sindrom *psychological stress* yang menunjukkan respon negatif sebagai hasil dari tekanan pekerjaan (Cordes & Dougherty, 1993; Maslach, 1982). Lebih lanjut Cordes *et al* (1993) dalam penelitiannya mendeskripsikan *burnout* sebagai gabungan dari tiga tendensi psikis, yaitu kelelahan emosional (*emotional exhaustion*), penurunan prestasi kerja (*reduced personal accomplishment*) dan sikap tidak peduli terhadap karir dan diri sendiri (*depersonalization*). *Emotional exhaustion* adalah suatu dimensi dari kondisi *burnout* yang berwujud perasaan dan energi terdalam sebagai hasil dari *excessive psychoemotional demands* yang ditandai dengan hilangnya perasaan dan perhatian, kepercayaan, minat dan semangat (Ray & Miller, 1994). Individu yang mengalami *emotional exhaustion* ini akan merasa hidupnya kosong, lelah dan tidak dapat lagi mengatasi tuntutan pekerjaannya. *Reduced personal accomplishment*, merupakan atribut dari tidak adanya aktualisasi diri, rendahnya motivasi kerja dan penurunan rasa percaya diri. Seringkali kondisi ini mengacu pada kecenderungan individu untuk mengevaluasi diri secara negatif sehubungan dengan prestasi yang dicapainya (Cordes *et al* 1993).

Seorang auditor yang terjebak dalam kondisi *burnout* tentu saja akan memberikan kinerja yang tidak maksimal, karena hilangnya motivasi, perasaan lelah dan buruknya komunikasi sesama auditor yang akan berimbas pada hasil kinerja auditor itu sendiri. Hasil kinerja dalam penelitian ini diartikan sebagai *job outcomes* yang merupakan ukuran efisiensi dan efektivitas pencapaian kerja. *Job outcomes* didefinisikan sebagai evaluasi terhadap pekerjaan yang dilakukan melalui atasan langsung, rekan kerja, diri sendiri dan bawahan langsung (Kalbers & Fogarty, 1996).

B. MASALAH PENELITIAN

Tingginya intensitas pekerjaan dan ekspektasi terhadap auditor akan membawa auditor dalam kondisi stress yang diidentifikasi sebagai *role stressor*, yang terdiri dari konflik peran (*role conflict*), kelebihan beban kerja (*role overload*) dan ambiguitas peran (*role ambiguity*). *Role stressor* yang berdampak lama pada diri seorang auditor akan menciptakan kondisi *burnout* yang tentu saja mempengaruhi kinerja auditor itu sendiri.

Berdasarkan latar belakang di atas maka dapat dirumuskan rumusan masalah dalam penelitian ini adalah

1. Bagaimana pengaruh *role conflict* terhadap *burnout*.
2. Bagaimana pengaruh *role overload* terhadap *burnout*.
3. Bagaimana pengaruh *role ambiguity* terhadap *burnout*.
4. Bagaimana pengaruh *burnout* terhadap *job outcomes*.

C. TUJUAN PENELITIAN

Mengacu pada rumusan masalah tersebut di atas maka peneliti menetapkan tujuan penelitian ini adalah mencari pengaruh *role stressor* terhadap *job outcomes* auditor dengan variabel *burnout* sebagai variabel mediasi.

1. Mengetahui Bagaimana pengaruh *role conflict* terhadap *burnout*.
2. Mengetahui Bagaimana pengaruh *role overload* terhadap *burnout*.
3. Mengetahui Bagaimana pengaruh *role ambiguity* terhadap *burnout*.
4. Mengetahui Bagaimana pengaruh *burnout* terhadap *job outcomes*.

D. MANFAAT PENELITIAN

Manfaat teoritis penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan ilmu pengetahuan dibidang akuntansi khususnya di bidang audit. Manfaat Praktis dari hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi penelitian berikutnya.

